

システム技術開発調査研究

21-R-4

アクセシブルデザイン等に関する障害者等
モニタリングシステム構築に関する調査研究
報 告 書

— 要 旨 —

平成22年3月

財団法人 機械システム振興協会

委託先 財団法人共用品推進機構



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。

<http://ringring-keirin.jp>

序

わが国経済の安定成長への推進にあたり、機械情報産業をめぐる経済的、社会的諸条件は急速な変化を見せており、社会生活における環境、防災、都市、住宅、福祉、教育等、直面する問題の解決を図るためには、技術開発力の強化に加えて、ますます多様化、高度化する社会的ニーズに適応する機械情報システムの研究開発が必要であります。

このような社会情勢に対応し、各方面の要請に応えるため、財団法人機械システム振興協会では、財団法人JKAから機械工業振興資金の交付を受けて、機械システムに関する調査研究等補助事業、新機械システム普及促進補助事業を実施しております。

特に、システム開発に関する事業を効果的に推進するためには、国内外における先端技術、あるいはシステム統合化技術に関する調査研究を先行して実施する必要がありますので、当協会に総合システム調査開発委員会（委員長 東京大学 名誉教授 藤正 巖氏）を設置し、同委員会のご指導のもとにシステム技術開発に関する調査研究事業を実施しております。

この「アクセシブルデザイン等に関する障害者等モニタリングシステム構築に関する調査研究報告書」は、上記事業の一環として、当協会が財団法人共用品推進機構に委託して実施した調査研究の成果であります。今後、機械情報産業に関する諸施策が展開されていくうえで、本調査研究の成果が一つの礎石として役立てば幸いです。

平成22年3月

財団法人機械システム振興協会

はじめに

国内外共に、障害のある人の社会参加が、社会ルールとして「あたりまえ」になりつつある。国際的には、1981年の国連提案による国際障害者年（テーマ「完全参加と平等」）、続いて国連障害者の十年（1983年～1992年）、2006年、国連による「障害のある人の権利条約」の採択（2008年5月2日発効）、また、2001年にはISO/IECガイド71（高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針）が制定された。国内においては、2003年のISO/IECガイド71のJIS化（JISZ8071）、2007年の高齢者、障害者等の移動等の円滑化の促進に関する法律（新バリアフリー法）の制定などが、「あたりまえ」を支持する体制となっている。

このような状況の中、共用品(*1)・アクセシブルデザイン(*2)製品の市場規模は、この10年で約7倍に伸び3兆円を超えた。しかし、製品・サービスは、この10倍の共用品化、アクセシブルデザイン化が可能である。10倍になってはじめて、障害のある人の社会参加が、社会ルールとしての「あたりまえ」が実現できることになるであろう。しかし、そのためには国内における様々な場面における機械システムのアクセシブルデザイン化が最大のポイントとなる。そして機械システムの、アクセシブルデザイン化を確実にするためには、産業界を含め多くの機関において、障害のある当事者たちのモニタリングシステムの構築が必要である。

本調査研究は、財団法人機械システム振興協会からの委託を受けて実施したもので、アクセシブルデザインモニタリングシステム確立が急務であるとの認識に立ち、アクセシブルデザインモニタリングの実態調査、企業並びに障害者団体等によるニーズ調査等の実施を行い、恒久的に実用可能なアクセシブルデザインモニタリングシステム体制をまとめた。

本報告書を関係各位の参考資料としてお役立て頂ければ幸いです。

この調査にご協力をいただいた各機関、団体、企業並びに、委員の皆様に改めて感謝申し上げます。

平成22年3月

財団法人共用品推進機構

理事長 鴨志田 厚子

(*1) 共用品：

「身体的な特性や障害にかかわらず、より多くの人々が共に利用し易い製品・施設・サービス」と定義され、ADと密接な関連のある日本発の用語。特に「完全に全ての人々」ではなく「より多くの人々が」という部分に「現実的な解決を目指す」意図が込められている点で、ADと考え方が共通しており、互換性のある概念として捉えられる。

(*2) アクセシブルデザイン（AD）：

「なんらかの機能に制限のある人に焦点を合わせ、これまでのデザインをそのような人々に合わせて拡張することによって、製品や建物やサービスをそのまま利用できる潜在顧客数を最大限まで増やそうとするデザイン（受け入れやすく、利用しやすいデザイン）。」と定義され、国際規格における統一用語として採用された言葉。2001年9月に発行された「ISO/IECガイド71」（高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針）の中では、ユニバーサルデザインとの対比において「全ての人々のために」というだけでは想起しにくい具体的対応や環境整備において、より現実的に「使えるデザイン」の実践を促すメッセージが込められている。

目 次

序

はじめに

1	調査研究の目的	1
2	調査研究の実施体制	2
3	調査研究成果の要約	3
(1)	障害者のモニタリングシステムに必要な国内・外におけるモニタリングの実態調査	5
(2)	企業等におけるニーズ調査	5
(3)	障害者団体におけるニーズ調査	5
(4)	モニタリングシステム確立のための課題抽出	6
(5)	機械システムにおけるアクセシブルデザイン（AD）モニタリングシステム案の作成	6
(6)	アクセシブルデザイン（AD）のモニタリングシステムの課題抽出並びに委員会の設置	7
3. 1	アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システムの概要	8
3. 2	アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システム（以下・支援システム）の対象範囲	8
3. 3	基本機能	8
3. 4	支援システムの構築に向けた、初年度の取り組みイメージ	18
3. 5	基本機能に関する資料・解説編	19
4	調査研究の今後の課題及び展開	46

1 調査研究の目的

現在、製品、サービスをアクセシブルデザインの考え方にに基づき、高齢者や障害のある人に使いやすいものにする活動の中で、効果などを実証するために必要不可欠であるモニタリング体制が確立されていない。

企業や国、自治体など（以下企業等という。）が、不便さ調査を基に、アクセシブルデザインを実現する製品・サービスの開発を行う際、アイデアの段階から当事者の意見を聞き効果を実証する客観的かつ通常的に利用可能なモニタリング体制が、官民を問わずどこの機関も「保有していない」又は「利用できる仕組みが確立されていない」と考えられる。したがって、企業等が「実証せず想定しただけの構想」に基づいて製品・サービスを開発し、製品化されてしまったから、高齢者や障害者に「使えない」、「使いにくい」と批判され、結果として「売れない」製品・サービスになってしまった、という例は枚挙にいとまがない。

現在は、高齢者や障害者に使いづらい製品・サービスであっても大きな問題になることはほとんどないが、今後の障害者の社会参加の急増と共に、超高齢社会への対応としてアクセシブルデザインを考慮していない製品・サービスを開発することは、その製品・サービスが市場で受け入れられないことが現実となり、結果としてその企業等の当該製品・サービス分野からの撤退と直結しかねない状況をもたらすことになる。

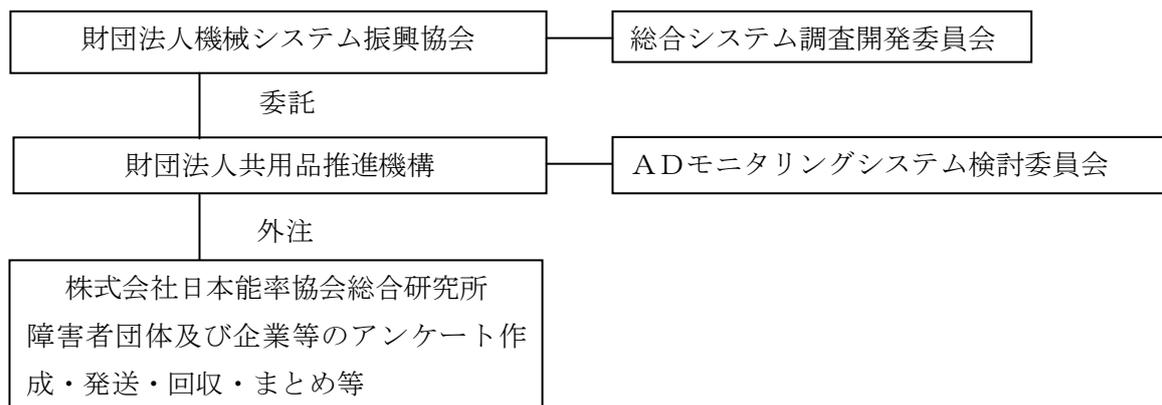
そのためにも、今まで企業等が個別に試行錯誤しながら行っていた、製品・サービスのアクセシブルデザインの効果の実証について、高齢者・障害者の立場からの客観的なモニタリング体制を、企業等が容易に利用できるシステムとして確立することが、製品・サービスの提供側、利用側の両サイドにとって必要である。

また、製品・サービスのアクセシブルデザインに関する高齢者・障害者によるモニタリングは、製品、サービスの基本設計、試作・試行といった開発前・開発中の段階、そして場合によっては、市場流通段階においても、モニタリングが実施できる体制が必要である。また、さまざまな障害種別によるモニタリングができる仕組みも必要である。

上記を勘案し、「アクセシブルデザイン・モニタリングシステム」を確立し、諸機関が作り出す製品・サービスに関するモニタリングを実施する仕組みを作ると共に、モニタリングを行った結果を集積し、それを分析することにより今後のモニタリングに役立てる体制を確立するためには、各種の調査研究が必要となるため今年度実施した。

2 調査研究の実施体制

本調査研究にあたっては、財団法人機械システム振興協会内に「総合システム調査開発委員会」を、財団法人共用品推進機構内にADモニタリングシステム検討委員会を設置して、課題の抽出と検討を行った。なお、調査研究の内、アンケート作業等については、株式会社日本能率協会総合研究所に外注した。



総合システム調査開発委員会委員名簿

(順不同・敬称略)

委員長	東京大学 名誉教授	藤 正 巖
委 員	埼玉大学 総合研究機構 教授	太 田 公 廣
委 員	独立行政法人産業技術総合研究所 エレクトロニクス研究部門 研究部門長	金 丸 正 剛
委 員	独立行政法人産業技術総合研究所 デジタルものづくり研究センター 招聘研究員	志 村 洋 文
委 員	早稲田大学 研究戦略センター 教授	中 島 一 郎
委 員	東京工業大学大学院 総合理工学研究科 教授	廣 田 薫
委 員	東京大学大学院 工学系研究科 准教授	藤 岡 健 彦

アクセシブルデザイン（AD）モニタリングシステム検討委員会委員名簿

連番	種別	氏名	所属
1	委員	今西 正義	特定非営利活動法人 DPI 日本会議/全国頸髄損傷者連絡会
2	委員	小川 光彦	(社) 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 情報文化部
3	委員	加藤 斉	(株) 千趣会 ユニバーサルデザイン研究担当
4	委員	郷家 和子	帝京大学医療技術学部 講師/日本ロービジョン学会 理事
5	委員	佐川 賢	(独) 産業技術総合研究所 人間福祉医工学研究部門 上席研究員
6	委員	鈴木 妙子	静岡県県民部管理局ユニバーサルデザイン企画監
7	委員	竹綱 章浩	コクヨ (株) 経営戦略部
8	委員	長谷川三枝子	(社) 日本リウマチ友の会 会長
9	委員	久松 富雄	(財) 家電製品協会 消費者部
10	委員	山田 肇	東洋大学 教授
11	委員	和田 勉	(社福) 日本点字図書館
12	事務局	五艘 豊	(株) 日本能率協会総合研究所
13	事務局	凌 竜也	(株) 日本能率協会総合研究所
14	事務局	星川 安之	(財) 共用品推進機構
15	事務局	金丸 淳子	(財) 共用品推進機構
16	事務局	森川 美和	(財) 共用品推進機構

3 調査研究成果の要約

(1) 障害者のモニタリング支援システムに必要な国内・外におけるモニタリングの実態調査

国内においては、AD製品を取り扱う国内の製造・流通企業に対して、モニタリングの実施状況や非実施の理由等に関するアンケート調査を実施し、集計・とりまとめを行った。

調査は、全国の各業種、上場・非上場企業を含む537社に対して郵送配布で実施し、55社から回答を得た。回答55社には、従業員規模が100人未満から10,000人以上まで含まれている。

回答55社のうち、AD製品を取り扱っていると改めて回答したところは、32社にとどまるが、そのうちの約半数で、何らかの形でモニタリング調査を実施している（自社モニターを保有しているところは3社のみ）。調査対象は、主に高齢者、視覚障害者、肢体不自由者（車いす使用者等）等を中心に、障害者団体などの協力を得て集めた上で、個人やグループ面談を実施するケースが多い。

一方、追加業務として、既存のモニタリング事業実施団体（3団体）に対するヒアリング調査を実施し、集計・とりまとめを行い、国内企業におけるモニタリングの実施状況とその課題等を明らかにした。モニタリング事業実施団体においても、自社でモニターを保有しているところは3社中1社のみであり、その他は、自社の社員や各種の外部ネットワークを通じて、案件に応じてチーム編成を組む形式であった。

海外においては、イギリスで1963年にADモニタリングを開始したRicabilityの状況の確認を行った。また、その他、海外でADモニタリングを実施している可能性のある機関にアンケートを送り、実施に関する状況の確認を行った。Ricability及びアンケート調査で回答のある機関のモニタリングの実態を分析し、ADモニタリングシステム構築案を作成した。

(2) 企業等におけるニーズ調査

企業等がモニタリングシステムに求める要素等について、上記アンケート調査に関連する設問を盛り込み、取りまとめを行った。その中には、いろいろな立場のモニターを集める機能や、公平な意見の言えるモニターへの期待等も上げられた。

またモニタリング実施事業団体へのヒアリング調査を通じても、顧客である企業側のニーズの確認と取りまとめを行った。ここでは、製品のモニタリング調査を実施する前段階としての、ビジネスモデルの構築を含めた、各種の相談機能が求められていること等が明らかになった。

これらの各種調査に基づき、企業等がモニタリング支援システムに求める要素を確認し、ADモニタリング支援システム構築の資料を作成した。

(3) 障害者団体等におけるニーズ調査

障害者団体等の利用者関連の5団体へのヒアリング結果を取りまとめ、モニタリングシステムのあり方を検討した。この中では、現在企業から持ち込まれ、評価を相談されるケースの多くは、完成品に近いものであり、こうした機器は障害者向けの改良・改善の工夫があるが、どちらかと

いけば作り手の思いが先行し、実用的ではない機器も多い点が課題として指摘された。また、今後の改善ポイントとして、障害当事者や関連団体が開発の初期段階で相談に応じたり、意見を述べたりすることができれば、障害当事者にとってより使いやすい製品づくりにつながるのではないかと指摘も得た。障害者からの声（日常的な使い勝手など）を吸い上げて、各企業に伝達する活動も今後ますます重要になってくる。

（４）ADモニタリング支援システム確立のための課題抽出

機械システムにおけるアクセシブルデザインのモニタリングシステム確立のための課題を抽出し検討を行った。

各種調査結果を踏まえ、ADモニタリング支援システム確立のための課題を下記のように整理した。

- ・モニターの確保と育成（モニターの質の向上）
- ・ビジネスモデルの確立（事前相談機能の充実の必要性、案件確保に向けた支援等）
- ・その他（調査手法の標準化と質の担保、個人情報管理等）

（５）機械システムにおけるアクセシブルデザインモニタリング支援システム案の作成

各種調査結果と、４で整理をした課題を踏まえ、ADモニタリングシステムの目的・範囲を再確認した上で、基本機能等を整理し、具体的な支援システム（案）を作成した。このほか、来年度の取組イメージや３年後のビジョンを合わせて提示した【添付資料１、２参照】。

【基本機能一覧】

- ①（高齢者・障害者の）ニーズ・不便さ情報及び関連情報（制度、技術、既存製品等）の収集・蓄積（更新）・公表
 - a 高齢者・障害者のニーズ・不便さ情報の収集・蓄積（更新）・公表
 - b 関連情報の収集・蓄積（更新）・公表
- ②AD製品の供給者である企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援
 - a 事業モデル相談・受付
 - b モニタリング調査実施支援
 - c 最終製品をAD製品として確認し、DB等に掲載
- ③モニタリング調査機関の支援・広報等
 - a モニタリング調査実施機関の登録・育成
 - b モニタリング調査実施機関の広報
 - c モニタリング調査の実施支援・品質担保
- ④モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及
 - a ガイドラインの策定
 - b ガイドラインの更新と普及
- ⑤自主モニターの組織化
 - a モニターの登録によるネットワーク化
 - b モニターの維持

c モニターの育成

(6) ADのモニタリング支援システムの課題を抽出し、専門家等で構成する委員会を設置して検討を行った。

(委員会開催時期)

回数	日時	場所
第1回	平成21年 9月14日(月)	財団法人共用品推進機構
第2回	平成21年11月13日(金)	財団法人共用品推進機構
第3回	平成22年 2月15日(月)	財団法人共用品推進機構

3. 1 アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システムの概要

今まで行われてきていたモニタリングでは、企業が個別のルートで個別の障害者団体等に被験者の募集を依頼し実施、結果も公的に構築されることがなかったため、重複したモニタリングが実施されてきたのが実態である。アクセシブルデザインのモニタリングシステムを作ることによって、製品・機械システム・標準化等のアクセシブルデザイン化をどうしてよいかわからなかった企業等が、システムとしてモニタリングを利用できることによって、アクセシブルデザイン化された製品・機械システムがスムーズに創出される。よって、障害のある人の社会参加が、よりスムーズに行えることになる。

そこで、各種調査研究と検討委員会での討議の成果として「アクセシブルデザイン（AD）モニタリング支援システムの概要」を、その果たすべき機能等を中心に、以下のようにとりまとめた。

3. 2 ADモニタリング支援システム（以下・支援システム）の対象範囲

- ・企業等が開発し、高齢者・障害者が使うことを想定する全ての製品・サービスを対象とする。
- ・製品の対象は主に「アクセシブルデザイン製品・（AD製品・共用品）・サービス・システム」とするが、障害者専用福祉用具にも応用可能である。
- ・対象製品・サービスの想定利用者は「高齢者・障害者」とするが、アクセシブルデザイン製品は、障害のない人も利用者として想定している。
- ・支援システムの利用者は、企業、業界団体、自治体、行政及び関係機関とする。

3. 3 基本機能

3. 3. 1 イメージ図

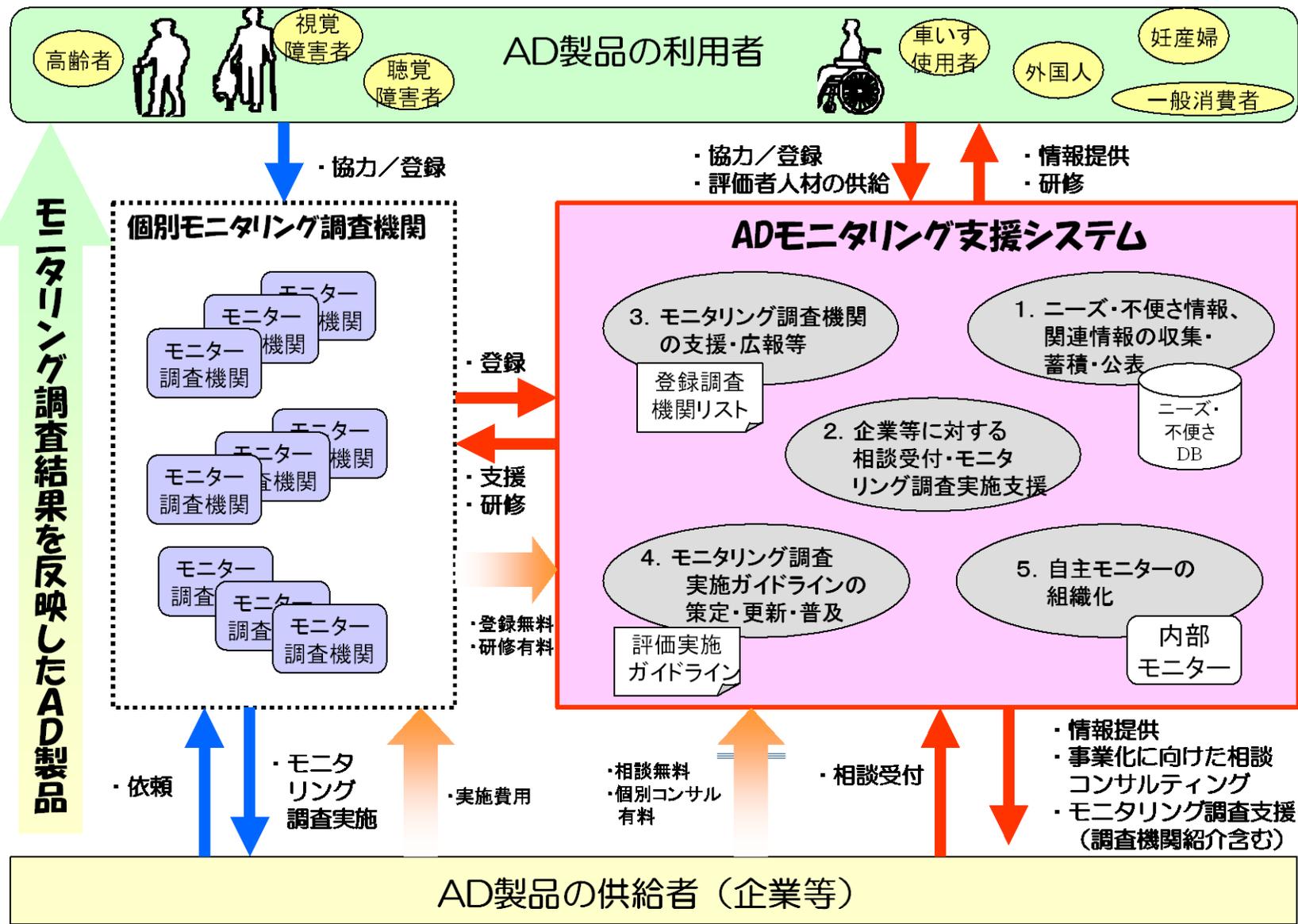
ADモニタリング支援システムは、相談機能や個別のモニタリング調査実施機関への支援を通じて、モニタリング調査結果を踏まえたAD製品・サービスが、利用者の手に渡り、普及していくことを目指すものとする。

具体的には、下記の機能を、「AD製品の利用者」、「AD製品の供給者」及び「モニタリング調査機関」に対して提供する。

- (1) (高齢者・障害者の) ニーズ・不便さ情報、関連情報（制度、技術、既存製品等）の収集・蓄積（更新）・公表
- (2) AD製品の供給者である企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援
- (3) モニタリング調査機関の支援・広報等
- (4) モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及
- (5) 自主モニターの組織化

図表 3-1 ADモニタリング支援システムの役割イメージ

【ADモニタリング支援システムの役割イメージ】



3. 3. 2 (高齢者・障害者の) ニーズ・不便さ情報、関連情報 (制度、技術、既存製品等) の収集・蓄積 (更新)・公表

下記の (1) ~ (3) の各種関連情報を収集・蓄積 (更新) し、高齢者・障害者のニーズ・不便さに関する産業界での認知度を高め、AD製品化・サービス化を支援する。

(1) 高齢者・障害者のニーズ・不便さ情報の収集・蓄積 (更新)・公表

①収集

高齢者・障害者・(個人/団体) による、生活場面/製品別の不便さ情報を収集する。

- i) 障害者団体をはじめ、関連団体が実施する先行調査結果の収集
- ii) 障害別又は生活場面/製品・サービス別のニーズ・不便さ調査の実施
- iii) 生活上の不便さをテーマとする情報登録掲示板の設置 等

②蓄積 (更新)

収集した情報を「ニーズ・不便さ」データベース (DB) として蓄積、更新する。

- i) 収集情報の登録
 - ・定期調査結果の情報登録と更新
 - ・障害者団体等の関連団体による、先行システムとの連携による情報登録と更新
 - ・必要に応じて基礎調査項目のフォーマット化 等
- ii) 情報区分の例

利用者の立場	×	生活場面等
<ul style="list-style-type: none"> ・高齢者 ・視覚障害 (全盲/弱視) ・聴覚障害 (ろう/難聴) ・盲ろう (視覚障害ベース/聴覚障害ベース) ・肢体不自由 (上肢/下肢/上肢・下肢) ・知的障害 ・精神障害 ・認知障害 ・発達障害 ・学習障害 ・アレルギー ・その他の障害/上記の複合障害 	×	<ul style="list-style-type: none"> ・生活・行動場面 (食事、移動、職場・・・) ・個別商品 ・設備・機器 ・サービス 等

③公表

「ニーズ・不便さ」DBに基づき、企業、団体、利用者等に対して情報提供を実施する

- i) ニーズ・不便さ情報の発信に関わるイベント (不便さの体感等) での公表
- ii) WEBによる公表

- iii) 行政、各種団体等を通じた情報提供
- iv) 機関誌等での公表 等

(2) 関連情報の収集・蓄積（更新）・公表

①収集

国内外の行政、関連団体等から、下記の分野をはじめとする関連情報を収集する。

※情報項目の視点

- i) 制度、ii) 政策、iii) 規格、iv) 技術、v) 製品、vi) サービス
- vii) その他（例：事故、苦情等の改善につながる情報）

②蓄積（更新）

①で収集した各種の関連情報を蓄積（更新）する

i) 収集情報の登録と更新

- ・行政、障害者団体等の関連団体による先行システムとの連携による情報更新
- ・上記を含む情報発信元との連携による情報更新

ii) 情報項目の例

項目	(例)
i) 制度情報 ii) 政策情報	・障害者権利条約 ・バリアフリー新法及び関連ガイドライン *公共施設、*交通機関、公園、等
iii) 規格情報	・ISO/IECガイド71 ・ISO/TR22441 ・日本工業規格（JIS）高齢者・障害者配慮設計指針 ・海外関連規格 ・国内関連業界規格
iv) 技術情報	・人間工学、感覚・身体特性情報 等
v) 製品情報 vi) サービス情報	・各種業界団体、流通業等と連携した分野別製品情報リスト ・ニーズ・不便さDBと連動した情報リスト 等
vii) その他	・最終製品についての事故や苦情に関する、改善につながる情報（NITE、消費者センター等と連携して収集）

なお、各情報はADに関する箇所に解説を加えて提供する。

③公表

②で蓄積した関連情報を、主に企業、団体、利用者等に対して提供する。

i) 関係者を集めたテーマ別のイベントの開催

（研究発表・シンポジウム、製品展示会 等）

ii) 会員制の機関誌等の発行

- iii) 行政、各種団体等を通じた情報提供
- iv) WEBによる公表 等

3. 3. 3 AD製品の供給者である企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援

企業等への個別相談機能として、下記のような支援を実施する。

(1) 事業モデル相談・受付

①各種情報の提供

相談内容に応じて、適切なものを選んで情報を提供する。

- i) ニーズ・不便さ情報をはじめとする(※3. 3. 2 (1)) 基本情報
- ii) 開発助成、ニーズ・シーズのマッチング等に関する情報
(NEDO、テクノエイド協会、各種団体等の紹介などを含む。)

②業務展開における各種の課題への相談・コンサルティング

相談内容に応じて、(製品開発のみならず) 事業化に向けた全般的な相談・コンサルティング機能を提供する。

特にAD製品の場合、「技術先行」「思い先行」で開発を進めてしまい、事業計画全体の緻密化が課題となっているケースが多いことを受け、下記のような観点からの相談・コンサルティング機能を充実させる。

- i) 方針策定(理念・ビジョンの策定、ビジョンの具体化・可視化等) 支援
- ii) 開発プロセスの改善支援
 - ・開発ガイドラインづくり支援
 - ・モニタリング調査支援(※3. 3. 3 (2) 参照)
- iii) マーケティングの仕組みづくり支援
 - ・ニーズ情報の再確認、流通チャネルづくり/販売促進の計画・実行支援 等
- iv) その他(主に大きな組織を対象)
 - ・推進組織作り支援(非公式組織(勉強会等)～公式組織への展開等)
 - ・社内普及啓発支援(キー組織/キーパーソンの明確化、情報提供、広報支援)

③開発の基本とモニタリングの重要性に関する啓発

開発基本ステップの理解、及びその中でのモニタリングの重要性・位置づけに関する情報提供・普及啓発を目的とした、定期的な研究会、セミナー等を企画・運営する。

(2) モニタリング調査実施支援

①調査機関/コーディネータの紹介

登録されたモニター調査機関(※3. 5. 3参照)を、相談の趣旨に即して紹介する。

②調査実施計画雛型（案）の提示

内部で実施する場合を想定し、「ADモニタリング調査実施ガイドライン（※「3. 3. 5」参照）に基づき、調査実施方法に関する情報を提供する。

③モニター派遣

支援システムのモニターネットワーク（※「3. 3. 6」参照）による各種モニターの派遣を通じた、調査実施を支援する。

(3) 最終製品をAD製品として確認し、DB等に掲載

本システムを活用してモニタリング調査を実施し、開発・製造された製品に対してその事実を公表し、高齢者や障害者への配慮がなされた製品であることを示す。具体的には、AD製品（共用品）データベース等への掲載を行う仕組みを構築する。その際、既存の業界団体等が独自に実施している認証制度等とも、連携をとりながら進める。

3. 3. 4 モニタリング調査機関の支援・広報等

モニタリング調査をより広く、一定の質を保ちながら普及させるために、既存のAD関連のモニタリング調査機関を支援する

(1) モニタリング調査実施機関の登録・育成

① 登録

共通登録フォームに、機関別又はモニター調査実施者（評価者別）に記入登録を実施してもらう。

② 支援

登録機関向け、モニター調査実施者（評価者）向けに、情報共有化の為の研修を実施する。※講師は、有識者、技術者、利用者等を想定、下記はプログラム（例）

分野	項目	内容
基礎知識	高齢者・障害者のニーズ	・生活上のニーズ・不便さ ・高齢者・障害者とのコミュニケーションのとり方の基本 ・高齢者・障害者が、製品の探索から入手までに直面する課題 等
	企画・コンセプト開発の基本	・製品／サービスの分野別の想定顧客の発見力 ・利用者の心理 ・販売先情報 等
	研究開発・製造	・製造方法の基礎 ・生産・量産技術 等

	流通・販売	<ul style="list-style-type: none"> ・販売方法と流通チャネルのポイント ・販売促進上のポイント 等
	使用後の評価	<ul style="list-style-type: none"> ・商品評価の実施方法 等
	関連制度の理解	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者保護 ・製造規格 ・各種製造者支援の仕組み 等
基礎技術	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・モニター調査実施スキル <ul style="list-style-type: none"> －調査手法の特性に応じた選択 －調査実施スキル (グループインタビュー、アンケート、ヒアリング等) －仮説構築と検証技術 －コミュニケーション力 等

(2) モニタリング調査実施機関の広報

①相談受付時の登録機関を紹介

企業からの相談を受け付けた際、相談内容に応じて、対応可能な調査実施（受託）機関を、登録機関の中から紹介する。

②登録機関リストの公表を実施する。

登録機関リストを、一定の情報フォーマットに基づいて公表する。

(3) モニタリング調査の実施支援・品質担保

支援システムの紹介で実施する場合について、下記の要件等を設定し、遵守してもらうよう運用する。

①モニター調査機関の実施体制

- ・モニター調査実施者（評価者）の体制要件の設定
(※例えば立場別に、「利用者〇名、関連専門職〇名」等)
- ・モニター調査実施者（評価者）の資格要件の設定
(※例えば(1)②の研修受講等)

②モニタリング調査対象者への配慮（倫理規定の策定と運用）

調査対象者に対して、一般的な個人情報保護規定の遵守はもちろん、更に協力いただく上での手続きとして「調査実施計画」「説明書」「同意書」の3点を準備し、これらを開示し、同意を得た上で実施するよう指導する。

③ガイドラインの活用（「3. 3. 5」参照）

調査の実施にあたっては、支援システムが提供する調査実施ガイドラインを参考にしてもらうよう推奨する。またガイドラインに示された要件を満たす報告ができた調査実施機関に対しては、何らかのインセンティブを付与する。

3. 3. 5 モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及

製品供給者が自らモニタリング調査を実施する場合や、モニター調査機関が支援システムの紹介を受けて実施する場合等に、標準的な実施手法をガイドラインとして提供する。

（1）ガイドラインの策定

AD製品の供給者である企業等やモニタリング調査実施機関が、実際に調査を実施する際の方法に関するガイドラインを策定する。

●ガイドライン項目イメージ（一部に内容イメージ含む）

①実施主体に対する事前ヒアリング

- i) 趣旨・目的、予算の確認
- ii) 想定被験者、調査方法等の確認

②適切な対象者の抽出

i) 想定対象者の明確化

JISZ8071 で整理されている「感覚能力」「身体能力」「認知能力」「アレルギー」の視点と能力レベルの分類等を参考に、対象者に求められる要件を明らかにする。

ii) コーディネート方法

対象者を、（登録モニター等を通じて）自前で確保できない場合には、外部各種資源の協力を得ることが必要となる。

高齢者や障害者の各種関連団体の多くは、モニタリング調査への協力を通じて、使いやすい製品が社会に出ることにより自らの生活も便利になると共に、社会参加の機会が広がるという観点から、積極的に協力している機関が多い。したがって内部でコーディネートを実施する場合には、こうした機関の協力を得て、モニタリング調査対象者を募集する有力候補とする。

また調査の実施機関がコーディネート機能を持っている場合もあるので、調査機関に相談することも考えられる。

③調査の設計、実施、報告

i) 目的、仮説の明確化

モニタリング調査で明らかにする事項、検証すべき仮説を明確にする。特に仮説の設定に

あたっては、利用プロセス（例：製品・サービスの利用、及びその準備、片付け、保守等）に着目し、高齢者や障害者が行う代表的な利用課題や利用方法を設定し、この視点から仮説設定と調査を通じた検証を実施する。

利用課題を検討設定する視点としては、各種の不便さデータベース等を活用し、個別の製品や場面別の具体的な不便さの解決を目指したものを想定する。

ii) 調査規模の設定（被験者数、回数等）

高齢者及び障害者は、機能低下又は障害の内容及び程度、並びに製品使用の経験及び知識に関する個人差が大きく一般化しにくいので、参加者は利用者層を代表するできるだけ多くの人数が望ましい。

iii) 調査の形式・方法の設定

利用者及び製品の特性はもちろん、各種調査の得失を踏まえた調査手法を選択し、実施する（調査種別の特徴一覧）。

なお、調査は通常開発最終段階で実施されることも多いが、アクセシビリティを確保・向上するためには製品の企画・設計段階から調査を取り入れ、可能な限り、利用に至るまで製品のライフサイクル全体で複数回取り組むことが重要である。

iv) 調査場所、スケジュール及び調査実施環境の設定

※利用者の立場別の配慮点について

v) 調査実施時費用の設定

※必要経費、謝礼等について

vi) 調査報告の形式

※報告要素と報告書フォーム等について

vii) 被験者へのフィードバック

※報告、謝礼等のあり方について

④モニタリング調査の実施成果の活用について

モニタリング調査の結果を読み解き、よりよい製品を生み出すための貴重な情報として活用するのは、調査を依頼する側の企業の責務である。もちろん導き出される結果を、具体的な製品・サービスの開発にどのように反映させるかは、最終的に調査の依頼主の判断に委ねられるが、元々目的や仮説があいまいな調査や、結論は細部まで決定しており、ただ社会的な免罪符のために行うような調査は、成果のある調査とはいえず、実施されるべきではない。

(2) ガイドラインの更新と普及

ガイドラインは実際の使用事例の蓄積に応じて、より使いやすいものとするために、定期的に更新し、公表する。

3. 3. 6 自主モニターの組織化

既存のモニタリング実施機関では対応できない案件にもできるだけ対応できるよう、独自にモニターネットワークをADモニタリング支援システム側で組織化し、モニタリング調査を実施する。

(1) モニターの登録によるネットワーク化

登録形式としては、下記の2種類を想定する。

- ①障害者団体をはじめ、利用者の立場別の団体単位で登録
- ②障害者団体とは別に、利用者個別で登録

※既存会員の紹介等、ある程度クローズドな仕組みとして、「営利目的会員（特定の製品のみ高評価／低評価をつける等）」や「なりすまし（虚偽のプロフィールを申告）」を排除する。

(2) モニターの維持

- ①参加を継続してもらいながら、質を維持する仕組みを導入する。

<例>

- 利用登録無料+案件に応じた謝礼+登録機関や協力回数に応じた特典等
- 会員向け情報提供、会員間の情報交流促進
- 初回登録時及び年に一度、詳細なプロフィールの最新情報の提供
- 年間の同種テーマへの回答制限 等

- ②個人情報管理を徹底する。

情報セキュリティポリシーの設定と運用はもちろんのこと、仮に協力機関のネットワーク化とは別に、独自にモニター個人の登録を実施・運用する場合には、堅牢な情報管理が可能になる、ハード環境を整備する。

(3) モニターの育成

ニーズを確実に伝え、代表性のある意見を伝えられるモニターを育成する。

またシステムとして登録しているモニターに限らず、優れたモニターになろうとする、あるいは経験はないがモニターに興味があるすべての人に向け、例えば

- ・モニタリングを活用して成功（又は失敗）したマーケティング事例紹介
- ・自分とは異なる立場の不便さに関する理解を促進する交流会の開催
- ・作り手である開発者やデザイナーの立場を知るために、開発現場への見学会の開催

等の多様な取り組みで、モニター参加の裾野を広げる。

一方で上級者には「マスター・モニター（仮称）」資格をシステムとして認定（無料）する仕組みを作るなど、ニーズの代弁者としてのモニターの地位向上を通じた、モニタリングの一層の普及を目指す。

3. 4 支援システムの構築に向けた、初年度の取り組みイメージ

【図表3-2 初年度取り組み計画（案）】

基本機能	実施事項（案）	主たる協力団体（候補）
1. ニーズ・不便さ情報、関連情報の収集・蓄積・公表	既存の仕組みを活用する形で整備	共用品推進機構 等
2. 企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援	既存のモニタリング調査機関と個別企業（団体）の協力を得て、具体的な個別製品（分野）におけるモニタリング調査の試行実施。	調査機関： NTTクラリティ 供給者： 家電製品協会
3. モニタリング調査機関の支援・広報等	2. における試行を実施する際、調査機関を募集すると共に、登録推進のための要件を調査	NTTクラリティ 共用品推進機構
4. モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及	既存のガイドラインをベースに、2. の試行実施を踏まえて、研究開発を実施。	共用品推進機構
5. 自主モニターの組織化	2. の試行事業を充実させるため、障害者団体の協力を得て障害分野別のネットワークづくりに着手する。	各種障害者団体、 共用品推進機構 等

【図表3-3 三年後の達成イメージ】

基本機能	達成イメージ
1. ニーズ・不便さ情報、関連情報の収集・蓄積・公表	基盤となる中核DBと、その詳細版として業界団体別DBが位置づけられる、体系が整備される
2. 企業等に対する相談受付・モニタリング調査実施支援	支援システム内に相談受付・モニタリング実施を担う、常駐の研究者・コンサルタントによるサービスが開始され、年間50件の依頼を、調査機関に紹介し、実施情報を蓄積
3. モニタリング調査機関の支援・広報等	登録モニタリング調査機関が10社以上。
4. モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及	モニタリング実施ガイドラインを活用して開発されたヒット商品が登場
5. 自主モニターの組織化	主要な高齢者・障害者団体全てがモニター協力団体として、ネットワーク化

3. 5 基本機能に関する資料・解説編

3. 5. 1 高齢者・障害者のニーズ・不便さ情報、関連情報（制度、技術、既存製品等）の収集・蓄積（更新）・公表

（1）高齢者・障害者のニーズ・不便さ情報について

現在いくつかの関連団体で、障害者の不便さに関する情報が蓄積・公表されている。以下では、そのいくつかの概要について紹介する。

①共用品推進機構：「不便さ調査データベース」

<http://kyoyohin.org/02_syougai/0201_fubensADb.php>

同機構では、障害者をはじめ、様々な立場の日常生活上の不便さに関する調査を実施しており、その結果を蓄積し「不便さ調査データベース」として公開している。本データベースでは、下記の視点から、障害者等の日常生活場面や、具体的な商品分類別のニーズがまとめられており、新規商品開発を進める上でのヒントや要件を提供している。

具体的には、「商品」「施設設備」「生活場面」のそれぞれのジャンルにおける、多様な主体（「視覚障害者」「弱視者」「聴覚障害者」「妊産婦」「高齢者」「肢体不自由者（車いす以外）」「車いす使用者」「知的障害者」「子供」「外国人」）からみた不便さの内容を、機能別（情報/判断、移動/アクセス、識別/認知、コミュニケーション/支援、安全/危険、操作/取扱、機能全体等）に整理している。

【図表 3-4 分類体系を使った不便さ情報の例】

分類 1	分類 2	分類 3	障害	機能	不便さ	想定される 同じ不便さを 持つ立場
商品	電気製品	携帯電話	高齢者	操作/取 扱い	ボタンを押したことが確 実にわからないと不安	視覚障害者 知的障害者
施設 設備	ホテル/ 旅館	浴室/洗 面所/更 衣室	車いす 使用者	安全/危 険	ホテルのシャワーの水洗 位置が高く、滑って危な かった	子ども 妊産婦 高齢者
生活 場面	応 対 / 交 際	配達物の 受取	視覚障 害者	識別/認 知	重要書類か否かの区別が できない	知的障害者 外国人
商品	ガス・石 油機器	ストーブ	聴覚 障害者	識別/認 知	異常音が聞こえない/ 聞き取れない/聞いて も意味がわからない	高齢者 外国人 知的障害者

★不便さ調査データベースにおける分類ジャンル

【図表 3-5 商品】

分類 2	分類 3
商品全体	——
台所用品	台所用洗剤、鍋/フライパン、ほか
食器	——
日用雑貨	刃物、化粧品、体重計、ゴミ箱、箒モップ、消化器、履物、洗剤/仕上剤、ほか
住居用品	風呂、寝具、カーペット、シャワー、温水便座、鏡、蛇口、ほか
保健衛生用品	薬、歯ブラシ、コンタクトレンズ、体温計、ほか
電気製品	照明器具、インターホン、ラジオ、電話機、ビデオ、テレビ、スピーカー、ファックス、カセットデッキ/MD/CDプレーヤー、時計（目覚まし/タイマー）、電子レンジ、エアコン、パソコン/ワープロ、電動式大工道具、補聴器、扇風機/換気扇、トースター、洗濯機、携帯電話、コンポーネントステレオ、リモコン、ラジカセ、電気炊飯器、アイロン、電卓、オープンレンジ、ポット/電子ポット、加湿器/除湿機、こたつ、コンセント、ドライヤー、食器洗乾燥機、冷蔵庫、電磁調理器、掃除機、乾燥機、お知らせランプ、スイッチ、ほか
ガス・石油機器	ガス炊飯器、ストーブ、ガス湯沸器、ガスコンロ、ガスレンジ、オープンレンジ、風呂、ガス栓、ほか
家具	ドア、ベッド、引き戸、洗面台、調理台、収納棚、ほか
ベビー子供用品	玩具、ベビーバス、ベビーカー、ほか
文房具	OA機器
レジャー用品	——
その他の商品	プリペイドカード、書籍、計測/計量機器、カード類/切手、筆談用メモボード、食品/食品容器、車いす

【図表 3-6 施設設備】

分類 2	分類 3
施設設備全体	——
銀行/郵便局/電話局	道路から入口までの通路、出入口、ホール、カウンター/案内所、ATM/CD、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、階段、案内/誘導表示/放送、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員/店員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
役所/地区センター/公民館	歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、自販機/券売機、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、廊下/通路、階段/スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、洗面所、舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等

【図表 3-6 施設設備 (つづき)】

分類 2	分類 3
百貨店/スーパー/小売店	広場、出入口、ホール、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、廊下/通路、階段、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、洗面所、娯楽施設、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員/店員の対応/サービス、売り場/レジ、不特定な設備/事象 等
病院/診療所/保健所	広場、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/受付、自販機、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段/スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、病室/処置室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
美術館/博物館	広場/コンコース、歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
図書館/学校	広場、歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、座席/講堂/教室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
スポーツ施設	出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/クロック、自販機/券売機、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、シャワー室/更衣室、処置室、運動/関連施設、舞台/座席/講堂/教室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
公園/遊園地	広場/コンコース、歩道、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、カウンター/案内所、自販機/券売機、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、運動/娯楽施設、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等

【図表 3-6 施設設備 (つづき)】

分類 2	分類 3
駅/電車	広場/コンコース、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、自販機/券売機/精算機/改札口、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、ホーム/乗降場/乗降、座席/車内、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
バス停/バス	広場/コンコース、排水溝/誘導ブロック、自販機/券売機、案内/誘導表示/放送、ホーム/乗降場/乗降、座席/車内、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
自動車/駐車場/ I C	広場、歩道/横断歩道/信号機、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、自販機/券売機、ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、乗降場/駐車スペース、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員/店員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
空港/航空機	歩道/横断歩道/信号機、道路から入口までの通路、排水溝/誘導ブロック、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所、自販機/券売機/搭乗口/ATM、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、ボーディングブリッジ、乗降場、客室/処置室、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
港/船舶	広場/コンコース、出入口、カウンター/案内所/クロック、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、乗降場、浴室/洗面所/更衣室、客室/病室/処置室、運動/娯楽施設、客席/舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
道路	車道/信号機/交差点/踏切、歩道/横断歩道/信号機/放送、排水溝/誘導ブロック、スロープ、案内/誘導表示、橋/跨線橋、高速道路、不特定な設備/事象 等
ホテル/旅館	広場、道路から入口までの通路、出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/クロック、自販機/券売機/ATM、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、浴室/洗面所/更衣室、客室/処置室、運動/娯楽施設、客席/舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等

【図表 3-6 施設設備 (つづき)】

分類 2	分類 3
警察/消防署/救急車	出入口、カウンター/案内所、ベンチ/水飲み、廊下/通路、階段、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等
その他の施設/設備	出入口、ホール/ロビー、カウンター/案内所/クローク、自販機/券売機/改札口/A TM、待合室/ベンチ/水飲み、トイレ/化粧室、売店/食堂/薬局、廊下/通路、階段/段差、スロープ、エレベータ/エスカレータ、案内/誘導表示/放送、橋/跨線橋、ホーム/乗降場、浴室/洗面所/更衣室、客室/病室/処置室、運動/娯楽施設、客席/舞台/座席/講堂、公衆電話/公衆 FAX、緊急時の設備（警報/避難口灯等）、係員の対応/サービス、不特定な設備/事象 等

【図表 3-7 生活場面】

分類 2	分類 3
行動場面全体	
家事	調理配膳、掃除/収納/保守、洗濯/干し物、家事管理/買い物、育児
応対/交際	冠婚葬祭、来訪者の対応、配達物の受取、近隣との付き合い、会話/通信
生活習慣	起きる、洗面/身づくろい、用便、食事、入浴/脱衣/着衣、休息/団欒、治療/療養
職業上の活動	通勤/乗り物、業務/作業、用便、運転、移動、休息
自己充足/実現	娯楽/趣味、学習/認知、体育/運動/美容、買い物/外食、散歩/訪問/旅行、社会/文化活動、運転/免許
その他の行動/場面	災害、急病、匂いが気になる、社会的ケア/サービス、緊急/危険/不安
移動/動作	階段/段差、床、居間、玄関、廊下/通路、しゃがむ、かがむ、伸び上る、持ち運ぶ、室内の移動、屋外の移動

②交通エコロジー・モビリティ財団：「公共交通機関不便さデータベース」

<http://www.ecomo.or.jp/barrier_free/fubensa/index.html>

同財団では、平成 5 年 10 月から平成 18 年 3 月までに各関係機関で実施された、高齢者や障害者等の駅、公共交通機関の利用状況についてまとめた調査報告書の内容を整理し、駅や交通機関（鉄道・バス）の利用者が実際に感じている不便さや便利さ等の意見を抽出し、データベース化している。

このデータベースでは、利用者の属性、場所（大分類・小分類）、意見の対象、の大きく 3 つの視点から整理されており、それぞれの組み合わせを指定することで、具体的な不便さを抽出できるような構成となっている。

【図表 3-8 内容 (例)】

分類	立場	場所	対象	不便さの内容
鉄道	視覚障害者	改札口	自動改札機	無人自動改札は出入方向を間違えると切符が入らず困惑することがある
バス	知的障害者	車両	サービス	バスは、降車ボタンを押さないと停留所に停まってもらえないので乗り過ごすことがある。停留所のアナウンスが聞こえず押せない。降りるボタンを押すタイミングをつかむことも難しい

★「公共交通機関不便さデータベース」における不便さの整理視点

【図表 3-9 鉄道】

視点	項目
利用者の属性	視覚障害、聴覚障害、言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害、重複障害、高齢者、妊産婦、難病、全体
場所 (小分類)	駅出入口、コンコース・待合所、乗車券販売所等・改札口、通路 (連絡通路)、階段、階段昇降機、エスカレータ、昇降機 (エレベータ)、トイレ、プラットホーム・車両、車内、車両、全体、など
意見の対象	視覚表示 (案内)、案内 (表示)、連絡案内 (表示)、音響音声案内、視覚障害者用誘導ブロック・警告ブロック、可変式情報表示装置・電光掲示板、触知案内板、点字案内 (表示)・音響音声案内、設備、自動改札機、精算機、ベンチ・椅子・座席、照明、電話・ファックス、手すり (吊革・握り棒含む)、段差・隙間等、構造、制度・規格、マナー・認識、サービス、その他、ラッシュ時、移動時、緊急時、乗降時、など

【図表 3-10 バス】

視点	項目
利用者の属性	視覚障害、聴覚障害、言語障害、肢体不自由、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害、重複障害、高齢者、妊産婦、難病、全体
場所 (小分類)	ターミナル、発着場所・停留所 (周辺を含む)、車両、全体
意見の対象	視覚表示 (案内)、案内 (表示)、音響音声案内、視覚障害者誘導用ブロック・警告ブロック、点字案内 (表示)、設備・構造、ベンチ・椅子・座席、手すり (吊革・握り棒を含む)、ステップ・スロープ・リフト、段差・隙間、制度・規格、マナー・認識、サービス、事業者、その他、乗降時 (運賃支払時を含む)、緊急時、など

③内閣府「障害者施策総合調査」

<<http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa.html>>

内閣府では、平成16年6月に行われた障害者基本法の改正等を踏まえ、障害者施策の強化の一環として、「障害者施策総合調査」毎年テーマを変えながら実施している。例えば、平成17年度調査（日本障害者リハビリテーション協会実施）では、「生活環境」「情報コミュニケーション」をテーマとし、障害者の日常生活上の不便さに関する情報を収集し、公表している一方、平成20年度では、「教育・育成」に焦点を当てるなど、さまざまな生活場面で障害者が直面する課題やニーズをまとめている。

【図表3-1-1 「障害者施策総合調査」のテーマと概要アドレス】

年度	テーマ	結果概要情報アドレス
平成17年度	生活・環境 情報コミュニケーション	http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/index.html
平成18年度	雇用・就業	http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h18sougo/gaiyou.html
平成19年度	生活支援・保健医療	http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/19sougo/sougo-h19.html
平成20年度	教育・育成	http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/tyosa/h20sougo/sougo.html

(2) 関連情報（法制度、規格、技術、製品、サービス等）の収集・蓄積（更新）・公表
 関連情報の具体的なコンテンツ事例を、以下に整理する。

i) 制度情報、ii) 政策情報

■ 障害者権利条約

http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/treaty/shomei_32.html

■ バリアフリー新法

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/transport-bf/shinpou/jyoubun.html>

■ バリアフリー新法 概要

<http://www.mlit.go.jp/barrierfree/transport-bf/shinpou/outline.pdf>

■ 公共交通機関の旅客施設に関する移動等円滑化整備ガイドライン

(バリアフリー整備ガイドライン (旅客施設編))

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/data/guideline_shisetsu_pdf.pdf

■ 公共交通機関の車両等に関する移動等円滑化整備ガイドライン

(バリアフリー整備ガイドライン (車両等編))

http://www.ecomo.or.jp/barrierfree/guideline/data/guideline_sharyo_pdf.pdf

iii) 技術情報

人間生活工学研究センター：「高齢者身体機能データベース」

<http://www.hql.jp/project/funcdb1993/>

iv) 規格情報

下記に、高齢者・障害者配慮に関連する規格を紹介する。

※注記：JIS に関しては、JISC (日本工業標準調査会) のホームページ (<http://www.jisc.go.jp/>)
 で検索し、その内容を閲覧することができる。【図表 3-12 規格一覧表】

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0011	高齢者・障害者配慮設計 指針－消費生活製品の凸 記号表示	操作性向上を目的とし、電気スイッチをもつ様々な 消費生活製品に凸記号を表示する場合の指針につい て規定している。
JISS0012	高齢者・障害者配慮設計 指針－消費生活製品の操 作性	消費生活製品の操作性向上のために、製品を設計す る際の指針として留意すべき事項を規定している。

【図表 3-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0013	高齢者・障害者配慮設計指針－消費生活製品の報知音	消費生活製品の使用において、操作のフィードバックや、製品の状態などを知らせるための情報伝達の手段として用いる報知音について規定している。
JISS0014	高齢者・障害者配慮設計指針－消費生活製品の報知音－妨害音及び聴覚の加齢変化を考慮した音圧レベル	使用者にとって適切な大きさに聞き取れる報知音の音圧レベルの範囲を、妨害音の有無を考慮して設定するための指針について規定している。
JISS0021	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器	消費生活製品の包装・容器等について、使用における識別性、使用性の向上を目的として配慮する設計指針について規定している。
JISS0022	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－開封性試験方法	消費生活製品の包装・容器等の開封性の試験方法を規定している。
JISS0022-3	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－触覚識別表示	包装・容器に触覚識別表示を付けるときの配慮すべき設計指針について規定している。
JISS0022-4	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－使用性評価方法	消費生活製品の包装・容器の購入から分別・排出までの各段階における、使用性を評価するための方法について規定している。
JISS0023	高齢者配慮設計指針－衣料品	主に高齢者が着用する衣料品の設計時に、加齢による運動機能の低下、体型の変化などに対応して、着用性の向上、取扱い方法の分かりやすさなどを確保する際の配慮事項について規定している。
JISS0023-2	高齢者配慮設計指針－衣料品－ボタンの形状及び使用法	高齢者の衣料品の着用性の向上を確保することを目的として、ボタンの設計・製作、衣服製作のときのボタンの選択及び取付けなどにおける配慮すべき事項について規定している。
JISS0024	高齢者・障害者配慮設計指針－住宅設備機器	高齢者の快適な生活のための、戸建て及び集合住宅に設置する住宅設備機器の設計指針を規定している。
JISS0025	高齢者・障害者配慮設計指針－包装・容器－危険の凸警告表示－要求事項	法規に定められた危険な物質及び調製物を入れた包装のうち、薬事法の対象となる製品を除いた製品で、日常生活において人が直接接触するものに対し、危険の凸警告表示に関する要求事項について規定している。

【図表 3-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0026	高齢者・障害者配慮設計指針—公共トイレにおける便房内操作部の形状、色、配置及び器具の配置	不特定多数の人が利用する公共トイレの腰掛便器の横壁面に、便器洗浄ボタン、呼出しボタン、及び紙巻器の配置について規定している。
JISS0031	高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—年代別相対輝度の求め方及び光の評価方法	観測対象者が光源及び物体を見るとき、光の視覚的効率及びそれに基づく視認性を、対象者の年齢を考慮した年代別相対輝度を用いて評価する方法について規定している。
JISS0032	高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—日本語文字の最小可読文字サイズ推定方法	観測対象者が様々な環境下で平仮名、片仮名、アラビア数字、及び漢字の日本語文字の 1 文字を読むことのできる最小の文字サイズの推定方法について規定している。
JISS0033	高齢者・障害者配慮設計指針—視覚表示物—年齢を考慮した基本色領域に基づく色の組合せ方法	一般の視覚表示物に用いられる表面色について、看板、標識などの視覚表示物の設計における識別性の高い色の組み合わせを作成する方法について規定している。
JIST0103	コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則	話し言葉及び文字表現によるコミュニケーションが困難な高齢者・障害者などが、絵記号を利用して自分の意思及び要求を相手に的確に伝え、正しく理解されることを支援するために必要とされる基本的な絵記号とそれらの作図方法について規定している。
JIST0901	視覚障害者の歩行・移動のための音声案内による支援システム指針	視覚障害者に音声による情報を提供し、歩行・移動を支援するためのシステムを設計する際のガイドラインについて規定している。
JIST0921	高齢者・障害者配慮設計指針—点字の表示原則及び点字表示方法—公共施設・設備	視覚障害者が、公共施設・設備等を利用し移動する場合、安全、かつ、円滑に行動できるように、施設・設備の利用・操作方法などの情報伝達手段として用いる点字表示について規定している。
JIST0922	高齢者・障害者配慮設計指針—触知案内図の情報内容及び形状並びにその表示方法	不特定多数の人が利用する施設・設備及び移動空間を視覚障害者が安全で、かつ、円滑に移動できるように、施設・設備及び移動空間の位置情報を提示する触知案内図の情報内容、形状、その表示方法について規定している。
JIST0923	高齢者・障害者配慮設計指針—点字の表示原則及び点字表示方法—消費生活製品の操作部	視覚障害者が消費生活製品を安全で、かつ、円滑に使用できるように、製品の操作にかかわる情報伝達手段として点字を用いる場合の点字表示について規定している。

【図表 3-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JIST9251	視覚障害者誘導用ブロック等の突起の形状・寸法及びその配列	視覚障害者誘導用ブロックの突起の形状・寸法及びその配列について規定している。
JISX6310	プリペイドカード—一般通則	プリペイドカードの一般通則について規定している。
JISX8341-1	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 1 部:共通指針	情報処理装置、電気通信機器、事務機械などの情報通信機器、ソフトウェア及び様々な情報通信技術によって実現されるサービスを利用するときの情報アクセシビリティを確保し、向上させるため、ハードウェア、その使用方法としてのソフトウェア及びサービスに関し、企画・開発・設計するときの指針として基本的に配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-2	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 2 部:情報処理装置	情報処理装置及びその周辺装置を利用するときの情報アクセシビリティを確保するために、それらの機器を企画・開発・設計するときの配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-3	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 3 部:ウェブコンテンツ	ウェブコンテンツを利用するときの情報アクセシビリティを確保し、向上させるために、ウェブコンテンツの企画、設計、開発、制作、保守及び運用をするときの配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-4	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器ソフトウェア及びサービス—第 4 部:電気通信機器	電気通信機器を利用する場合の電気通信アクセシビリティを確保し、向上させるため、これらの機器を企画・開発・設計するときに配慮すべき事項について規定している。
JISX8341-5	高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 5 部:事務機器	事務機器を利用する場合の情報アクセシビリティを高めるために、事務機器に関し、開発・設計するときの指針として配慮すべき事項について規定している。
JISZ8071	高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針	障害者・高齢者に配慮した規格を作るためのガイドラインである。ISO/IEC Guide 71 の和訳版。

【図表 3-12 規格一覧表】(つづき)

JIS 番号	タイトル	内容
JISS0041	高齢者・障害者配慮設計指針－自動販売機の操作性	屋内に設置する商品取出口などの操作部が中央部にある自動販売機において高齢者、障害者が無理なく操作できるように、形状、高さなどについて規定している。
JISS0042	高齢者・障害者配慮設計指針－アクセシブルミーティング	高齢者及び障害のある人々が参加する会議を行う場合、会議主催者が、安全かつ円滑に会議を運営するための支援機器の利用方法などに関する配慮事項について規定している。

v) 製品、vi) サービス情報

AD製品・サービスの情報提供に関しては、業界団体が主導し、実施している事例があるのでこれを紹介する。

(1) 財団法人 家電製品協会「ユニバーサル配慮家電製品」

(<http://ud.aeha.jp/>)

家電製品協会では、「高齢者や障がいのある人にも使いやすい家電製品」の開発への要望の声が多く寄せられる状況を踏まえ、『ユニバーサルデザイン配慮家電製品「高齢者や障がいのある人にも使いやすいと思われる家電製品」』を同協会のホームページに掲載している。

ここに掲載されている家電製品は、家電製品協会賛助会員各社から発売されている製品の中で、同協会独自に策定した「ホームページ掲載に関するガイドライン」に基づき、UD（ユニバーサルデザイン）配慮項目を考慮し、賛助会員各社から推奨頂いた製品を掲載する形式としている。

①UD（ユニバーサルデザイン）配慮項目

1. 操作が理解しやすい。
2. 表示と表現がわかりやすい。
3. 楽な姿勢と動作で負担なく使える。
4. 動きやすいなど使用に配慮している。
5. 誤操作防止など安全に安心して使える。
6. 手入れがしやすいなど長く使える。

【図表 3-13 ②UD配慮製品掲載品目】

品目群	品目
映像製品	液晶カラーテレビ、プラズマディスプレイカラーテレビ、ビデオ/DVD/HDD内蔵テレビ、液晶プロジェクター、ビデオ一体型DVDプレーヤー/レコーダー、DVDプレーヤー、DVDレコーダー、ブルーレイディスクプレーヤー、ブルーレイディスクレコーダー、ビデオカメラ、テレビチューナー（地上・BS・110度CSデジタル）、汎用リモコン
音響製品	ラジオ、ラジカセ（CD、MDも含む）、メモリーレコーダー、カセットレコーダー、ステレオ、ヘッドホン
美容・健康 関連製品	温水洗浄便座、血圧計、電動マッサージ椅子、電気シェーバー、フィットネス機器、 電動歯ブラシ
調理製品	IH（電磁）調理器、食器洗い乾燥機、食器乾燥機、ジャー炊飯器、ホットプレート/グリル鍋、ジャーポット、電子レンジ、オープンレンジ、冷凍冷蔵庫、ホームベーカリー、オーブントースター

【図表 3-1-3 ②UD配慮製品掲載品目】(つづき)

品目群	品目
家事関連製品	洗濯乾燥機、全自動洗濯機、二槽式洗濯機、衣類乾燥機、ふとん乾燥機、掃除機、充電式掃除機、生ごみ処理機、アイロン
照明器具	シーリングライト、スタンド、ポーチライト、ペンダントライト、足元灯、流し元灯 リモコン
空調製品	ルームエアコン、空気清浄機、加湿器、除湿器、脱臭機、リモコン
季節製品	扇風機、電気カーペット、セラミックファンヒーター
通信関連製品	電話機、ファクシミリ
その他	タイマー、給湯機リモコン（家庭用ヒートポンプ給湯機・電気温水器等）ワイヤレスコール、インターホン、家庭用浄水器、チャイム、フットスイッチ、庭木バリカン、音まくら、ワイヤレス映像システム

【図表 3-1-4 ③品目別配慮点の事例】

品目名	配慮点（掲載品目は下記を満たしている）
液晶カラーテレビ	<ul style="list-style-type: none"> ・主要なボタンは形状・大きさ・色調・配置など他と違いがわかりやすい ・標準ポジション、テンキーの5など基準を示す部分に凸点表示がある ・主要操作はリモコンで遠隔操作ができる
冷凍冷蔵庫	<ul style="list-style-type: none"> ・文字や図記号は識別しやすい大きさ・配色・コントラストになっている
炊飯ジャー	<ul style="list-style-type: none"> ・主要なボタンは形状・大きさ・色調・配置など他と違いがわかりやすい ・文字や図記号は識別しやすい大きさ・配色・コントラストになっている ・基本機能をスタートや、スタート/停止させるボタンに凸点表示がある

(2) 社団法人 日本玩具協会「共遊玩具」

(<http://www.toys.or.jp/>)

日本玩具協会では、関連する福祉団体と協力し、玩具業界全般の社会還元の一環として目や耳の不自由な子供たちや大人の方々が、そうでない人々と一緒に遊べるように「配慮」が施された「共遊玩具」を数多く普及させていくことを目的とした、共遊玩具推進活動（旧・「小さな凸」の提案）を実施している。

同協会では、まず目の不自由な人々のために「配慮」が施された玩具を「晴盲共遊玩具」（せいもうきょうゆうがんぐ）と名付け、パッケージには「盲導犬」として多く活躍する「ラブラドル・レトリバー」をデザイン化した「盲導犬マーク」を表示している。また、耳の不自由な人々の為に配慮された玩具については、そのパッケージに「うさぎ」をデザイン化した「うさぎマーク」を表示している。そしてこれらのマークがかった商品カタログを公開している。

【図表 3-15 ①盲導犬マークのつくおもちゃの配慮点】

製品種別	配慮点
電池を使うおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> ・電池蓋の位置と開け方が手で触って確かめられる。 ・電池を入れる方向が手で触って確かめられる。
スイッチのあるおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> ・スイッチの状態が手で触って確かめられる。 ・スイッチの「ON」に「凸」表示がある。 ・スイッチが「ON」になった時、音で知らせる機構が付いている。
色の区別が必要なおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> ・二つ以上の物を識別する必要がある物は、色違い以外に手触り、音などで識別できる。
動くおもちゃについて	<ul style="list-style-type: none"> ・手の離れた所へ行っても音で位置が確認できる。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・実物を模写した物はなるべく形、手触りが実物に近いおもちゃである。 ・遊びの過程と結果を視覚を使わずに把握できるおもちゃである。 ・手で触って意図しなく崩れたり、ずれたりしないおもちゃである。 ・必要に応じて、点字のシール等が用意されているおもちゃである。 ・目をつぶっても楽しく遊べるおもちゃである。

【図表 3-16 ②うさぎマークのつくおもちゃの対象カテゴリと配慮点】

視点	内容
対象カテゴリ	<ul style="list-style-type: none"> ・音が遊びのなかで重要な位置を占めているが、それ以外の要素でも、音の出ていることが確認でき、十分に楽しめるおもちゃ ・音に調整機能（ボリューム等）の配慮があるおもちゃ ・視覚を通してコミュニケーションを楽しめるおもちゃ ・その他
配慮点	<ul style="list-style-type: none"> ・音と同時に、光、振動、動き、文字、絵等の要素で遊びを盛り上げるおもちゃ ・音の強弱や高低が調整できる、あるいはイヤホン等の端子がついているおもちゃ（ただし、ピアノ等の音階がある楽器類はうさぎマーク対象外とします） ・筆談のコミュニケーションができるおもちゃ ・光、動き等により、スイッチのON-OFFがより明確に確認できるおもちゃ（これらについては、実際の生活上、音が聞こえないために、換気扇や掃除機の消し忘れに気づかないことから、玩具にも適応してみました） ・オートオフ機能が付いているおもちゃ（付いているだけではうさぎマークの対象にはなりません）

(3) 財団法人 共用品推進機構「共用品データベース」

(http://www.kyoyohin.org/20_search/)

共用品推進機構では、不便さデータベースと共に、製品データベースも保有している。このデータベースでは、「製品の種類」「不便さ」「身体的特性」「生活シーン」「製品配慮」「規格」「フリーワード」の七つの視点から、自由に共用品の検索が可能となっている。

それぞれの視点の概要を下記に示す。

【図表 3-17 共用品データベース検索視点の概要】

視点種別	小項目	詳細
製品の種類	書籍・CD・DVD・その他	文芸、社会、ビジネス等ジャンル、ほか
	文具・事務用品	OA・PC用品、コピー用紙、ほか
	玩具・ホビー	キャラクターぬいぐるみ、ほか
	家電・情報通信機器	映像製品 音響製品 家事関連製品、ほか
	食料品・飲料	食材 加工食品 菓子類 飲料、ほか
	衣料品・アクセサリ	洋服、靴、かばん、ほか
	ホーム・キッチン用品	台所用品 バス・トイレ用品、ほか
	カタログ・サービス	カタログ・サービス
	外国製品	欧州 米国 アジア、オセアニア、ほか
	スポーツ・アウトドア	フィットネス・トレーニング、ほか
	旅行用品	旅行用品、ほか
	ベビー・キッズ・マタニティ用品	ベビー・キッズ・マタニティ用品、ほか
	楽器	鍵盤楽器 弦楽器 ギター、ほか
	その他	歩行補助機 補聴器 車いす 車、ほか
不便さ		見えない・見えにくい 聞こえない・聞こえにくい 伝えにくい 上半身が動かしにくい・上半身が動かない 下半身が動かしにくい・下半身が動かない 言葉がわかりにくい・理解しにくい その他
身体的特性		盲 弱視 ろう 難聴 上肢不自由 下肢不自由 高齢者 妊産婦 子ども 左利き その他

【図表 3-17 共用品データベース検索視点の概要】(つづき)

視点種別	小項目	詳細
生活シーン	家の外	移動する、買い物する、レジャー、伝える、調べる、学ぶ、その他
	家の中	装う、移動する、伝える、食事、掃除する、洗濯する、風呂・トイレ、睡眠、遊ぶ、読む、学習する、その他
製品配慮	代替様式	電子音声・音、凸記号ほか
	位置	表示位置 操作具位置・状態、ほか
	色とコントラスト	色の選択・色の組合せ、ほか
	分かりやすい情報	平易な注意表示 平易な操作手順、ほか
	音量・速度	音量 速度、ほか
	区別しやすさ	区別のしやすい形状、ほか
	扱いやすさ	製品の重さ 操作性、ほか
	表示	警告 警報・報知音、使用期限、ほか
	アレルギー	食物 接触 気道、ほか
	その他	——
規格	JIS 高齢者・障害者配慮設計指針	Z8071 高齢者及び障害のある人々のニーズに対応した規格作成配慮指針、ほか
	業界基準	盲導犬マーク うさぎマーク 家電製品協会基準、ほか
フリーワード		製品の種類、製品の属性、メーカー名、ショップ名

(4) 社団法人 日本ホテル協会：「目的別ホテル検索」「ホテルの基本サービスマニュアル」
(<http://www.jhotel.or.jp>)

日本ホテル協会は、全国に12の支部を持ち、加盟ホテル数は200を超える団体であるが、加盟ホテルに備わる機能別の検索（「目的別検索」）がWEB上で可能となっている。

この機能視点には、ADとも関連の深い項目を含む、下記の視点からの検索が可能であり、AD製品のデータベース検索のような役割を果たしている。

また出版物に「ホテルの基本サービスマニュアル」として、「レストラン編」「バンケット編」「ハウスキーピング編」「フロント編」「マナー編」等、場面別のサービスマニュアルを刊行しており、接客を含めたサービス業の各分野におけるAD配慮点の参考情報が記載されている。

<ホテル協会ホームページにおける目的別検索の選択可能項目>

- ・パソコン端末を接続可能な客室がある。
- ・身体障害者用のトイレがある。
- ・身体障害者用の客室が（ユニバーサルルーム）ある。
- ・ノースモーキングルームがある。
- ・ビジネスセンターがある。
- ・ルームサービスがある。
- ・ランドリーサービスが利用できる。
- ・外貨両替ができる。
- ・結婚式場（チャペル・神殿）がある。
- ・託児サービスがある。
- ・女性限定サービスがある。
- ・理容室がある。
- ・美容室がある。
- ・フィットネスセンターがある。
- ・温泉がある（温泉に隣接している）。
- ・プールがある（ビーチに隣接している）。
- ・ゴルフ場がある（ゴルフ場に隣接している）。
- ・スキー場がある（スキー場に隣接している）。
- ・レジャーランドやテーマパークに隣接している。
- ・レンタカーの貸し出し窓口がある。
- ・外国語放送がある。

3. 5. 2 AD製品の供給者である企業等に対する相談受付・モニタリング実施支援

企業等の相談受付を実施する過程で、依頼企業の多くがモニタリング調査の検討以前の問題として、事業全体に関わる課題に直面していることが明らかになることが多い。その中でも主要な下記の点について、推進システムが支援を期待される機能について述べる。

◆方針策定（理念・ビジョンの策定、ビジョンの具体化・可視化等）支援

全社の経営計画の中で、共用品の開発を通じた事業展開がどのように位置づけられるのかを明確にすることが、共用品の開発を一過性のものとせず継続的に成功するための基本となる。事業の中の位置づけとして、例えば下記が挙げられる。

- ①事業拡大としての高齢者・障害者市場を想定し、その手段として共用品を開発
- ②既存顧客の対応強化策の一環として、共用品を開発
- ③企業の社会性の維持強化策の一環として、共用化配慮を推進
- ④取引先との連携を強化するため、共用化規格を提案・共同開発し、これに基づく部材を安定的に供給

◆マーケティングの仕組みづくり支援

モニタリング調査に関する相談を受け付ける中で、全体の事業計画について確認すると、例えば「こういう技術があったので作ってみたが、どこかで売れないだろうか」という発想で、開発とマーケティングを連動させずに事業を計画しているケースも多く見受けられる。

こうした、チャンネルづくり／販売促進の計画・実行支援を含めたマーケティングの仕組みづくりに関する課題に対しては、まず開発される製品のポジショニング分析（どんな人を対象とした、どんな分野の製品で、そこではどのような市場環境・競合環境があるのか）が不可欠である。

特に共用品は範囲が広く、その主たる想定利用者、製品、配慮点の組み合わせによって、直面する市場の特徴は大きく異なり、これに応じて訴求ポイントを設定し、流通チャンネルや販促方法を選択していくことが求められる。そこで少なくともこれから開発しようとしている製品が、共用品としてどのような位置づけになるのか、先行する既存製品情報を参照しながら、下記の視点から明確にすることが重要である。

【図表 3-18 市場分析の例】

直面する市場の特徴	対応の方向
AD製品、ADの考え方の認知が浸透していない市場	ADの考え方の訴求がポイント。まずは製品市場拡大のためのマーケティングが必要。
AD製品が一部取り入れられて、ある程度の認知があり、今後注目される可能性が高い市場	AD配慮がなされている点の訴求がポイント。製品とAD配慮を結び付けたシェア拡大のためのマーケティングが可能。
市場としてADの取り組みはほぼ当然であるか、位置づけが低い場合	その製品の独自性のある特長が不可欠であり、これを中心に訴求することが必要。他の機能で代替できる場合は、要再検討

3. 5. 3 モニタリング調査機関の支援・広報等

(1) 登録機関の公表情報のイメージ

登録モニタリング調査実施機関については、例えば下記のような情報を公開する。

項目	内容
登録番号	M-00001
調査機関名	〇〇〇〇社
代表者氏名	〇〇〇〇
所在地	〒###-#### 〇〇県 〇〇市 〇〇 #-#-#
電話番号	
FAX番号	
ホームページ	
E-mail	
主たる調査実施者数	##名
主たる実施者プロフィール	関連業暦 年、主な実績：.....
	関連業暦 年、主な実績：.....
	関連業暦 年、主な実績：.....
調査実績件数	〇〇分野： 件、〇〇分野： 件、 〇〇分野： 件、その他： 件
主な調査実績内容	●.....商品開発モニタリング調査（平成#年度） ●.....サービスモニタリング調査（平成#年度）
機関の特長等

(2) 主な国内民間調査機関事例（公開情報のみ）

【図表 3-19 主な国内民間調査機関事例（公開情報のみ）】

企業・団体名	特徴・備考	モニターの登録状況等
日本点字図書館 (UD 推進室)	視覚障害者中心のモニタリング調査を実施。 視覚障害については、全盲、弱視、中途失明等の多様な立場を網羅。	・職員 10 名、点字教室の生徒 7～8 名のモニター協力者に加え、視覚障害関連団体をネットワーク化
NTT クラリティ	障害者雇用に関する特例子会社。WEB アクセシビリティ診断を中核事業に、社員自らがモニターとなるほか、ポータルサイトの運営によるネットワークを生かした、障害者によるモニタリング調査を実施。	・従業員数 129 名のうち 90 名が障害者 肢体不自由：66 名、視覚障害：9 名、聴覚障害：6 名、内部障害：6 名、知的障害：2 名、精神障害：1 名
博報堂 (ユニバーサルデザイン研究所)	高齢者、障害者を含めたモニターによる、実態調査、商品・サービス開発、研修等の各種サービスを実施	・登録モニター 100 名 (子供、高齢者、視覚障害、聴覚障害、内部障害、知的障害、発達障害、精神障害、肢体不自由等を含む)
ハーモニー・アイ	・ウェブサイトの評価を中心に、視覚高齢者・障害者によるモニター調査を実施。	・登録モニターの状況 －視覚障害者中心に 20 名前後。案件に応じてネットワーク化
日本能率協会総合研究所	・各種調査～コンサルティングまで総合的に展開。 ・ファックスモニター、ネット会員等を核に、慢性疾患患者、医療従事者等の医療分野特化型のモニターも保有。また障害に関する基本属性も保有 (身体：500 人以上、言語：116 人、視覚（全盲・弱視）：69 人、聴覚（難聴、ろう）：114 人、内部：200 人以上)、等	・登録モニターの状況 －会員数約 190 万人 ※FAX アンケートモニター：2.7 万世帯、8.6 万人（うち 60 代以上：11.1%含む） ※慢性疾患モニター（糖尿病等）：1 万人 ※医療従事者モニター： 一般医：約 2.3 万人、薬剤師：約 2.2 千人 ※ネットモニター数：15 万人
シニアコミュニケーション	・シニアマーケット専門機関。 ・シニア団体、シニア会員組織 1,000 団体のネットワークを持つ。	・登録モニターの状況 －会員数：1 万人 －ネット会員：30 万人
インテージ	・マーケット調査の老舗	・登録モニターの状況 －郵送モニター数：約 23 万人 (うち 60 代以上が約 28,000 人) －ネットモニター数：122.2 万人

【図表 3-19 主な国内民間調査機関事例（公開情報のみ）】（つづき）

企業・団体名	特徴・備考	モニターの登録状況等
Goo リサーチ	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットモニター中心。消費者モニター、モバイルモニター、ビジネスモニターなどがある。 ・ このほか、シニア層を中心に非ネットユーザーのための郵送調査専属モニターがある。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登録モニターの状況 <ul style="list-style-type: none"> － 消費者モニター：約 60 万人 （うち、60 代以上は 4.7%） － モバイルモニター：約 12 万人 （うち、60 代以上は 1.7%） － ビジネスモニター：約 8 万人 － 郵送調査専属モニター：約 3.5 万人 （うち、60 代以上は 15.9%）
楽天リサーチ	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットモニター中心。低価格をセールスポイントとする。 ・ この中から募集をかけることで郵送調査等に対応。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登録モニターの状況 <ul style="list-style-type: none"> － ネット会員 176 万人
インターネットインフィニティー	<ul style="list-style-type: none"> ・ ケアマネジャー向けポータルサイト「ケアマネオンライン」を運営し、この中からモニターをコーディネート 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 登録モニターの状況 <ul style="list-style-type: none"> － ケアマネジャー：3 万 2,000 人以上 （全国の現職ケアマネジャーの 3 人に 1 人）

(3) モニター調査に関する相談が可能な障害者等関連団体リスト

【図表 3-20 モニター調査に関する相談が可能な障害者等関連団体リスト】

名称	郵便番号	住所	TEL	FAX	会員数等
DPI 日本会議	101-0054	東京都千代田区神田錦町 3-11-8 武蔵野ビル5階	03-5282-3730	03-5282-0017	全国組織：10 団体 地方組織：54 団体
日本障害者協議会	162-0052	東京都新宿区戸山 1-22-1	03-5287-2346	03-5287-2347	合計 64 団体で構成
日本盲人会連合	169-8664	東京都新宿区西早稲田 2-18-2	03-3200-0011	03-3200-7755	組織団体数： 59 団体 会員数：延約 5 万人
弱視者問題研究会		E-mail : jimukyoku@jakumonken.com			会員 350 人
全日本ろうあ連盟	162-0801	東京都新宿区山吹町 130 SK ビル 8 階	03-3268-8847	03-3267-3445	約 2.2 万人
全日本難聴者・中途失聴者団体連合会	162-0066	東京都新宿区市谷台町 14-5 MS ビル市ヶ谷台 1 階	03-3225-5600	03-3354-0046	60 団体 (2006 年現在)
全国脊髄損傷者連合会	134-0085	東京都江戸川区南葛西 5-13-6	03-5605-0871	03-5605-0872	約 4 千人
全日本手をつなぐ育成会	105-0003	東京都港区西新橋 2-16-1 全国たばこセンタービル 8 階	03-3431-0668	03-3578-6935	正会員約 190,000 人 賛助会員 約 100,000 人
全国盲ろう者協会	101-8412	東京千代田区神田神保町 2-5 神保町センタービル 7 階	03-3512-5056	03-3512-5057	会員全国約 800 人 (概ね都道府県別に「盲ろう友の会」があり、そこに所属)
日本リウマチ友の会	101-0047	東京都千代田区内神田 2-7-7 新内神田ビル 3 階	03-3258-6565		会員数：約 21,000 人
日本オストミー協会	124-0023	東京都葛飾区東新小岩 1-1-1 トラスト新小岩 901 号	03-5670-7681	03-5670-7682	正会員：11,000 人
全国シルバー人材センター	135-0016	東京都江東区東陽 3-23-22 東陽 AN ビル 3F	03-5665-8011	03-5665-8021	全国にほぼ市町村単位で事業所を設置

【図表 3-20 モニター調査に関する相談が可能な障害者等関連団体リスト】(つづき)

名称	郵便番号	住所	TEL	FAX	会員数等
シニアネット (ニューメディア開発協会内)	112-0014	東京都文京区関口 1-43-5 新目白ビル6階 財団法人 ニューメディア開発協会	03-5287-5034	03-5287-5029	同協会内の「メロウ福祉情報化」活動において、「シニアネット運営事務局」として全国のシニアネットの連絡機能を担うと共に、「電子福祉機器相談センター」を設置し、情報アクセシビリティ分野での開発支援を実施

3. 5. 4 モニタリング調査実施ガイドラインの策定・更新・普及

モニタリング調査に関する既存の規格先行事例として、2010 年前期に出版される改正 JIS X8341-1（高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 1 部：共通指針）の附属書 JB がある。この附属書は、アクセシビリティに関する試験の方法、試験の実施、並びに試験結果の表示及び公開に関する共通のフレームワークを定めており、下記はその要約である。正式には、出版される文書を参照して、アクセシビリティに関する試験を進める必要がある。

*** 「改正 JIS X8341-1 の附属書 JB」（2010 年前期出版予定）の要約***

JB.1 序文

JISX8341-1（高齢者・障害者等配慮設計指針—情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス—第 1 部：共通指針）の附属書では、同規格及び個別規格に基づいたアクセシビリティに関する試験の方法、試験の実施、並びに試験結果の表示及び公開に関する共通のフレームワークを定めている。同附属書の序文には、「試験の結果を表示し公開することによって、ハードウェア、ソフトウェア及びネットワーク技術を組み合わせた情報通信機器及びサービス（以下、機器等という。）を調達又は利用する者が、アクセシビリティの達成度を把握し比較することによって、使用可能かを判断する助けにもなる。」とある。

JB.2 試験に関する一般的事項

一般事項においては、一般原則として下記、a)～d)を定めている。a)試験の対象、b)対象利用者、c)規定（要求事項、推奨事項）の確認、d)公開

JB.2.2 試験にかかわる利用者の特性及び分類

利用者の能力に関しては、JIS Z 8071 及び JIS S 0024 の附属書 1 を参考にして、感覚、身体、認知及びアレルギーの四つの分類を設け、それを細分化した 11 の項目を定めている。JIS Z 8071 の（手の動きの）自由さと操作とを合わせて巧ち（緻）性とした。4 分類 11 項目は、次のとおりとしている。

- a) **感覚** 視覚、聴覚及び触覚
- b) **身体** 巧ち（緻）性、動作、筋力及び発声
- c) **認知** 知的能力・記憶、及び言語・読み書き
- d) **アレルギー** 接触

JB.2.2.2 能力レベル

能力及びレベルの分類例は、下記 a)～e に示されている。)を、表 JB.1～表 JB.6 に示す。

- a) **レベル 0** 問題なし（なし、存在しない、無視できる…）
- b) **レベル 1** 軽度の問題（わずかな、低い…）
- c) **レベル 2** 中等度の問題（中程度の、かなりの…）
- d) **レベル 3** 重度の問題（高度の、極度の…）
- e) **レベル 4** 完全な問題（全くの…）

JB.2.3 試験の対象となる機器等の特性

JB.2.3.1 機器等の構成

試験の対象となる機器等の構成は、単独で実現している場合、オプションを追加して実現している場合、又は支援技術等を併用して実現している場合があり、その構成を明確にする必要があるとしている。

JB.2.3.2 機器等の特性

試験の対象となる機器等が、不特定の利用者が想定される場合には、可能な限り多様な利用者特性に対応することが求められる。逆に、個人で所有、又は占有して利用する形態の機器等の場合には、一つの製品で多様な利用者特性に対応するよりも、製品群で多様性に対応したほうがよい場合もあるため、試験の対象となる機器等の特性を明確にする必要がある。

JB.3 試験方法

JB.3.1 試験方法の分類

試験方法の分類として、自動化試験、観察、資料的論拠、専門家評価、利用者評価の概要の説明と共に、それぞれの特徴と効果が示されている。

JB.3.2 利用者シナリオの構成方法

利用者シナリオは、想定する利用者層が行うと予想される代表的な操作手順に基づいて、利用環境に配慮して構成するとし、専門家評価に用いる利用者シナリオを構成する場合には、操作手順を詳細化した上で、その各操作ステップが想定した利用者にとって操作可能かどうか、及び利用可能かどうかの判断を行うとしている。

JB.3.3 評価者

評価者は、試験対象、該当規格、試験方法、利用者、支援技術などに関する知識が求められ、試験方法に応じて次の資質が求められるとしている。

- a) **測定及び自動化試験** 試験装置及び／又はソフトウェア等を設置、操作し、結果を分析する技能。
- b) **観察** 観察は自明の特徴を判定する能力があるときには、だれにでも可能な手法である。より効果的な観察を実施するためには、観察対象及び利用の状況に関する知識。
- c) **資料的論拠** 資料的論拠に基づく評価には、過去の研究開発、同様の評価事例などを収集し正しく理解できる知識。
- d) **専門家評価** 専門家評価には、経験則を用いた評価を実施するため、利用者の身体的・認知的な特性、設計文書などの設計に関する技術的な事項、支援技術に関する知識及び経験。
- e) **利用者評価** 利用者評価には、専門家評価と同様の知識及び経験が求められる。また、参加者の身体的能力を考慮し過剰な負荷がかからないようにするために、最低限度の人間工学の知識。

JB.4 試験の実施

JB.4.1 試験の実施計画

アクセシビリティを確保・向上するためには、製品の企画、設計段階から試験を取り入れて、利用に至るまで製品のライフサイクル全体で複数回取り組むことが重要とあり、下記の各段階 a)～c) の注意事項が示されている。

- a) 企画段階、b) 設計段階、c) 開発最終段階

JB.4.2 試験の実施手順

試験の実施手順は、該当する規格の配慮事項に基づいたチェックリストを用いて、試験を行うとある。

JB.5 試験結果報告書の表示及び公開

JB.5.1 表示及び公開の目的

表示及び公開の目的は、試験方法、試験結果及び試験の責任者（発行機関又は発行人）を明確にすることによって、調達又は利用する者が機器等のアクセシビリティの達成度を把握し、使用可能かどうかの判断を助けることであり、試験結果報告書は、アクセシブルな方法で提供することが望ましいとある。

JB.5.2 試験結果報告書の内容

試験結果報告書は、次の事項を識別するのに十分な情報を含んでいることが望ましいとある。

- a) “該当する規格番号（発行年）に対する試験結果報告書”という表示
- b) 試験結果報告書の固有の識別（発行番号など）
- c) 発行者の名称及び連絡先住所
- d) 対象の識別
- e) 対象にした人間の生活機能又は利用者特性
- f) 試験結果
- g) 支援技術を含む場合は、使用した支援技術の種別
- h) 試験結果報告書の発行日
- i) 試験結果報告書の内容に関する問合せ先

また今後、海外のモニタリング調査機関が実施している先進事例等を参考にしながら、ガイドラインの内容の充実を図ると共に、国際的な共通フォーマットの策定を視野に入れた検討が望まれる。

4 調査研究の今後の課題及び展開

AD製品の利用者の将来需要は、数の上で多くを占める高齢者については、65歳以上人口は、2008年時点の2,820万人から2030年時点では、およそ850万人（30%）増の3,670万人（約3人に1人）へ、さらに75歳以上の後期高齢者でみると、1,320万人から、実に約70%増の2,266万人（約5人に1人）へ、大幅に増加すると見込まれている。

【図表4-1 65歳以上、75歳以上の人口（現状（2008年）と推計（2030年））】

	2008年	2030年	伸び率
総人口	127,692	115,224	▲ 9.8%
65歳以上人口（千人）	28,215	36,669	30.0%
割合（%）	22.1%	31.8%	---
75歳以上人口（千人）	13,217	22,658	71.4%
割合（%）	10.4%	19.7%	---

国立社会保障人口問題研究所「人口統計資料データ（2010年）」より

このほか、例えば身体障害者については、2006年時点の統計では、全体数はそれ以前の5年～10年前との比較でみると各障害共にほぼ横ばいか増加傾向にある。また年階層別にみた千人あたりの人数も、階層によって若干バラツキはあるものの、5年前との比較でいえば横ばいか微増傾向にある。

【図表4-2 障害種別、身体障害者数の推移】

年次	総数	視覚障害	聴覚・言語障害	肢体不自由	内部障害	(再掲)重複障害
推計数（単位：千人）						
昭和26年	512	121	100	291	—	—
30年	785	179	130	476	—	—
35年	829	202	141	486	—	44
40年	1,048	234	204	610	—	215
45年	1,314	250	235	763	66	121
55年	1,977	336	317	1,127	197	150
62年	2,413	307	354	1,460	292	156
平成3年	2,722	353	358	1,553	458	121
8年	2,933	305	350	1,657	621	179
13年	3,245	301	346	1,749	849	175
18年	3,483	310	343	1,760	1,070	310

厚生労働省「平成18年度身体障害児・者実態調査」より

【図表 4-3 年齢階級別にみた身体障害児・者の人口割合（人口千対）】

	総数	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70歳～
平成18年	28.0	3.2	4.4	4.1	6.1	11.6	24.4	48.9	58.3	94.9
平成13年	26.2	3.1	4.0	3.9	5.4	13.0	24.2	46.5	72.1	96.2
対前回比	106.90%	103.20%	110.00%	105.10%	113.00%	89.20%	100.80%	105.20%	80.90%	98.60%

厚生労働省「平成18年度身体障害児・者実態調査」より

そこで、上記の年齢階層別にみた人口千人あたりの身体障害児・者の割合を維持すると仮定した場合、2008年及び2030年の年齢階層別の人口推計値に、この数値を割りかける形で、簡単な推計を試みたのが下記の表である。これによると、前述のように総人口は将来的に減少傾向にある中で、障害者人口は増加し、全体で約438万人（2006年時点と比較して、約80万人（約22%）増）となることが予想される。

【図表 4-4 2008年、及び2030年の年齢階層別身体障害者数の推計】

	総数	0～9歳	10～19歳	20～29歳	30～39歳	40～49歳	50～59歳	60～64歳	65～69歳	70歳～
2006年身体障害者数（千人）	3,576	41	64	65	114	182	470	394	436	1,775
（推計）2008年身体障害者数（千人）	3,703	36	53	60	113	188	431	438	469	1,915
（推計）2030年身体障害者数（千人）	4,380	23	36	45	76	163	425	400	428	2,784

厚生労働省「平成18年度身体障害児・者実態調査」、
及び国立社会保障人口問題研究所「人口統計資料データ（2010年）」より推計

さらにこのほか、知的障害をはじめ、多様な立場への配慮をAD製品やサービスが志向していることに加え、高齢者や障害者に対する、各省庁による自立支援に向けた取り組みが加速する中、これまで以上に高齢者や障害者の製品やサービスに対する1人あたりの需要は高まることが想定され、これらの数値以上の規模が想定される。

このように対象利用者が今後も増え続けることが期待される中で、本事業で検討・作成したADモニタリング支援システム（案）を実施するために、

1. 関連情報の整理・分析・加工
2. 企業支援
3. ADモニタリング実施機関支援
4. ADモニタリング実施ガイドライン策定
5. 自主モニターの組織化

を関係機関と連携して行う。

初年度は上記の準備をADモニタリングを実施しながら行い、3年後には年間50件以上の相談に対応できる体制を整える。

—禁無断転載—

システム技術開発調査研究又はシステム開発 21-R-4

アクセシブルデザイン等に関する障害者等
モニタリングシステム構築に関する調査研究
報 告 書
— 要 旨 —

平成22年3月

作 成 財団法人機械システム振興協会
東京都港区三田一丁目4番28号
TEL 03-3454-1311

委託先名 財団法人共用品推進機構
住 所 東京都千代田区猿樂町二丁目5番4号
OGAビル2階
TEL 03-5280-0020